

**札幌市定山溪自然の村  
管理業務仕様書**

<b>第1</b>	<b>札幌市定山溪自然の村について</b> .....	<b>1</b>
1	札幌市定山溪自然の村の位置づけと設置目的、目指す成果.....	1
2	自然の村管理運営上の制約、課題及び基本的方向性.....	1
(1)	自然の村の管理運営上の制約.....	1
(2)	自然の村の管理運営上の課題.....	1
(3)	自然の村管理運営の基本的方向性.....	1
<b>第2</b>	<b>施設の管理業務等に関する基本的方針</b> .....	<b>3</b>
<b>第3</b>	<b>管理物件及び管理の基準</b> .....	<b>3</b>
1	管理物件.....	3
2	管理の基準.....	3
(1)	自然の村の施設使用時間及び休業日.....	3
(2)	施設の使用の承認について.....	3
(3)	利用の制限に関する事項.....	3
(4)	札幌市個人情報保護条例の適用について.....	4
(5)	札幌市情報公開条例の適用について.....	4
(6)	札幌市行政手続条例の適用について.....	4
(7)	札幌市オンブズマン条例の適用について.....	4
(8)	札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について.....	4
(9)	障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について.....	5
(10)	その他.....	5
<b>第4</b>	<b>業務の内容と要求水準</b> .....	<b>5</b>
1	統括管理業務.....	5
(1)	管理運営業務の基本方針.....	6
(2)	平等利用の確保.....	6
(3)	地球温暖化対策及び環境配慮の推進.....	6
(4)	管理運営組織の確立.....	7
(5)	管理水準の維持向上に向けた取組.....	8
(6)	第三者に対する委託業務等の管理.....	8
(7)	委員会及び関係機関との連絡調整等.....	9
(8)	財務.....	10
(9)	苦情対応.....	10
(10)	記録・モニタリング・報告・評価.....	11
2	施設・設備等の維持管理に関する業務.....	14
(1)	総括的事項.....	14
(2)	施設、設備等の維持に関する管理.....	15
(3)	防災業務.....	17
3	事業の計画及び実施に関する業務.....	18
(1)	自然体験活動のため、自然の村の施設を使用させ、必要な指導助言を行う業務.....	18
(2)	自然体験活動の普及振興に関する業務.....	19
(3)	自然体験活動に関する調査研究、資料の収集及び提供に関する業務.....	19

(4) その他自然の村の設置目的等を達成するために必要な業務 .....	19
4 施設の利用等に関する業務 .....	20
(1) 施設の利用申込の受付 .....	20
(2) 使用承認等に関する業務 .....	20
(3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組 .....	22
5 管理業務に付随する業務 .....	22
(1) 広報業務 .....	22
(2) 引継ぎ業務 .....	23
(3) その他自然の村の管理業務に付随する一切の業務 .....	23
<b>第5 その他 .....</b>	<b>23</b>
1 自主事業の実施について .....	23
(1) 一般的事項 .....	23
(2) 承認要件 .....	24
(3) 自主事業に関する経理 .....	24
(4) 承認の取消について .....	24
(5) 目的外使用許可について .....	24
2 改修工事・大規模修繕について .....	25
3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について .....	25
<b>別紙1 .....</b>	<b>26</b>
自然の村管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧 .....	26
<b>別紙2 .....</b>	<b>31</b>
1 日常清掃の要求水準 .....	31
(1) 定期清掃 .....	31
(2) 対応清掃 .....	31
(3) 共通 .....	31
2 定期清掃の要求水準 .....	31
3 廃棄物収集処理の要求水準 .....	31
<b>別紙3 .....</b>	<b>35</b>
警備業務の標準 .....	35
1 施設内の秩序維持 .....	35
2 開館、閉館及び出入りの管理 .....	35
<b>別紙4 .....</b>	<b>36</b>
保守点検業務の標準 .....	36
1 業務の項目 .....	36
2 業務の標準 .....	36

## 第1 札幌市定山溪自然の村について

### 1 札幌市定山溪自然の村の位置づけと設置目的、目指す成果

札幌市定山溪自然の村（以下「自然の村」という。）は、余暇時間の拡大に伴って市民の野外活動への需要が高まってきたことから、自然の中での多様な活動ができる市民開放型の新たな野外教育施設として、定山溪の国有林野内に設置された。

自然の村では、野外活動などの活動を通して、市民の自然に対する関心と理解を深めるとともに、市民の健康の増進及び交流の促進を図ることを目的としている。

このため、自然の村の管理運営を通じては、以下の成果をあげることを目指すものとする。

- (1) 豊かな自然環境を用いて学びの機会を提供することで、市民に日々の生活と自然とのつながりや、物事の仕組みへの気付きを与えること。
- (2) 多様な自然体験活動を通じて、市民同士の交流を促進すること。
- (3) 自然体験活動や環境教育等を通じて得られる学びを、市民自身が深め、また実践できるよう支援すること。

### 2 自然の村管理運営上の制約、課題及び基本的方向性

自然の村は、上記の目的の達成に向け、平成10年6月に設置されたが、公的施設として国有林野内に設置していることに伴って(1)のとおり管理運営上の制約を受けており、この制約の中で成果をあげられるよう努める必要がある。また、現状では、下記(2)のとおり管理運営上の課題がある。

このため、指定期間における自然の村の管理運営は、下記(3)に記載する項目に沿って行うものとする。

#### (1) 自然の村の管理運営上の制約

- ア 営利追求による際限ない利用拡大や施設の増改築及びフィールドの拡張は認められない。
- イ 植物採集や生物の採集など、国立公園内の自然環境等に手を加える活動を自由に実施することはできない
- ウ 施設周辺の自然環境（地形や気候及び動植物等）がもたらす影響を完全に防ぐことはできない。

#### (2) 自然の村の管理運営上の課題

- ア 繁忙期（休日、夏休み等）以外の施設利用状況に改善の余地がある。
- イ 現代の教育的課題等に、野外教育施設としての役割をもって対応するべく、管理運営のあり方や事業内容等について検討する必要がある。
- ウ 施設開設以来 20 年を超え、建物や設備も経年劣化してきており、今後、施設の改修・修繕等が見込まれる。

#### (3) 自然の村管理運営の基本的方向性

- ア 国立公園内の野外教育施設として、周辺の自然環境に配慮しながらも、豊かな自然

環境を生かした自然体験活動や環境教育等を提供する。

イ 魅力ある活動プログラムの開発や主催事業の多様な展開を通じて、市民に多様な体験及び交流の機会を提供するとともに、平日や閑散期の利用促進を図る。

ウ 自然体験活動に関する経験の浅い市民などに対する視点をもち、誰もが利用しやすい施設及び事業の管理運営を心がける。

エ 通年利用が可能な野外教育施設として、札幌市の豊かな四季を感じられる自然体験活動を展開する。

オ 建物や設備の状態を維持するため点検整備を強化するとともに、費用対効果や整備の簡便さ等を勘案した計画的な改修・修繕を図る。

カ 利用者及び職員の安全に最大限配慮した施設及び事業の管理運営を心がける。

## 第2 施設の管理業務等に関する基本的方針

自然の村の管理運営に当たっては、次の基本方針に沿って行うこと。

- (1) 札幌市の公の施設であることを常に念頭におき、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行うこと。
- (2) 第1に挙げた施設の設置目的等に資するよう適切な管理運営を行うこと。
- (3) 札幌市生涯学習推進構想、札幌市の教育推進の目標及び教育推進の指針の他、新・さっぽろ子ども未来プラン等、札幌市の生涯学習の推進に関連する諸施策を踏まえた施設の管理運営を行うこと。
- (4) サービス水準の維持向上に努め、安定的かつ継続的なサービスの提供がなされるよう管理運営を行うこと。
- (5) 利用者や地域住民の声を常に把握し、施設の管理運営に反映させること。
- (6) 最少の経費で最大の効果を上げるよう管理運営の効率化に努めること。

## 第3 管理物件及び管理の基準

### 1 管理物件

別表1のとおり

### 2 管理の基準

#### (1) 自然の村の施設使用時間及び休業日

施設使用 時間	宿泊利用者	午後1時から翌日正午まで（チェックアウトは11時半まで）
	日帰り利用者	午前9時から午後5時まで
休業日		12月29日から翌年1月3日まで

※特に必要があると認めるときは、変更し、又は臨時に休業日を設けることができる。この場合、札幌市教育委員会（以下、「委員会」という）に事前に連絡すること。

#### (2) 施設の使用の承認について

施設の使用の承認は、札幌市定山溪自然の村条例（平成10年条例第21号。以下「条例」といいます。）、札幌市定山溪自然の村条例施行規則（平成10年教育委員会規則第7号。以下「規則」といいます。）及び札幌市定山溪自然の村使用承認事務取扱要領（平成17年教育長決裁）に定めるところにより行うこと。

#### (3) 利用の制限に関する事項

ア 条例第7条各号のいずれかに定める場合には、自然の村の利用を拒むことができる。

イ 条例第8条各号のいずれかに定める場合には、使用承認の条件を変更し、又は使用の停止を命じ、又は使用の承認を取り消すことができる。

ウ 条例第9条各号に定める場合には、自然の村を使用しようとする者の入場を禁じ、又は自然の村を使用している者の退場を命じることができる。

(4) **札幌市個人情報保護条例の適用について**

指定管理者には、札幌市個人情報保護条例（平成16年条例第35号）第46条の規定により、施設の管理を行うに当たって保有する個人情報の取扱いに関しては、札幌市と同等の責務（収集の制限、利用及び提供の制限、電子計算機処理の制限、電子計算機結合の制限等）が課せられるほか、後日、委員会と締結する協定において、委員会から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じること（別添「個人情報保護条例第46条の規定による読み替え後の第2章の規定」参照）。

(5) **札幌市情報公開条例の適用について**

指定管理者には、札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）第22条の2の規定により、情報公開の努力義務が課せられるほか、委員会から管理業務等に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じること。

なお、情報公開に係る事務処理については、札幌市指定管理者情報公開要綱（平成15年12月15日助役決裁）及び札幌市出資団体等情報公開要綱（平成12年3月30日市長決裁）に定めるところにより行うこと。

(6) **札幌市行政手続条例の適用について**

ア 指定管理者は札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第2条第4号の「行政庁」に該当するため、使用承認等の行政処分は、同条例の定めに従って行うこと。

イ 使用承認等の審査基準及び標準処理期間を定める場合は、委員会の基準等に準じた内容とし、委員会に届け出ること。

ウ 使用承認の取消し等の不利益処分を行う場合において意見陳述のための手続を行うときは、委員会に対して事前に通知し、手続終了後に経過及び結果について報告すること。

エ 聴聞の手続に関する必要な事項について、札幌市教育委員会聴聞等に関する規則（平成6年規則第8号）に準じた内容の聴聞規則等を定め、委員会に届け出ること。

(7) **札幌市オンブズマン条例の適用について**

指定管理者は札幌市オンブズマン条例（平成12年条例第53号）第20条の規定により、オンブズマンが、苦情等の調査のため必要があると認めたとときに実施する質問、事情聴取、又は実地の調査について協力するよう努めること。

(8) **札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の適用について**

指定管理者は札幌市暴力団の排除の推進に関する条例（平成25年条例第6号。以下「暴排条例」という）第6条の「事業者」、第7条第2項の「公共事業等に係る契約の相手方」にあたることから、条例の基本理念にのっとり、暴力団を利することとならないよう、暴力団の排除に自ら積極的に取り組むとともに、市が実施する暴力団の排除に関する施策に協力すること。具体的な取組については、以下の通り。

ア 施設が暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団。以下同じ）の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。なお、施設利用者等が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という）や暴力団関係事業者（暴排条例第7条第1項に規定する暴力団関係事業者。以下同じ）などであるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照

会事務マニュアル」に従って必要な対応を行うこととし、その際は、原則、委員会に相談し、その指示に従うこと。

イ 協定に関連する契約（第三者への委託、物品調達等）について暴力団員や暴力団関係事業者を相手方としないこととする。また、既に締結している契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であると判明した場合、直ちに委員会に報告し、その指示に従うこと。既に締結した契約の相手方又はこれから契約を締結しようとする相手方が暴力団員又は暴力団関係事業者であるかどうか確認が必要な場合は、「暴力団の排除にかかる照会事務マニュアル」に従って対応することとし、その場合は、原則、委員会に相談し、その指示に従うこと。

#### (9) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の適用について

指定管理者は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（（平成 25 年法律第 65 号。以下「障害者差別解消法」という）における「民間事業者」の区分に該当し、「障がい者への合理的配慮」について努力義務を課されているが、指定管理者は公の施設の管理を通じて市民サービスに直結した業務を担っていることを踏まえ、法的義務を課されている国・地方公共団体等行政機関である札幌市に準じた対応を行うこと。具体的な取組については、「障害者差別解消法を踏まえた札幌市の対応方針」（対応方針）及び「共生社会の実現に向けた札幌市職員の接遇要領」（接遇要領）を参照すること。

#### (10) その他

ア 管理業務等を行うに当たり、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、札幌市内の企業等の積極的な活用に努めること。

イ 管理業務等を行うに当たり、職員の雇用、第三者への委託、物品の調達等を行う場合は、障がい者の積極的な雇用など福祉施策への取組に努めること。

ウ 第三者への委託、物品の調達に係る支払は「政府契約の支払遅延防止等に関する法律」第 6 条に準拠するよう努めること。

エ 指定管理者は、自然の村の営業に関わって必要となる保健所への営業許可申請を遅滞なく行うこと（有効期限：令和 9 年 2 月 28 日まで）。

## 第 4 業務の内容と要求水準

自然の村の業務内容と業務毎の要求水準は、以下のとおりとする。

なお、以下に記載する項目のうち、業務の計画を作成することとしているものについては、委員会との協議のうえ、その内容を決定する。

### 1 統括管理業務

サービス水準の向上及び経費の節減に向けた適切な管理運営を確保するため、各業務の全体を統括する。

管理運営業務の基本方針、事業目標、平等利用を確保するための方針及び取組項目、管理運営のための組織、職員配置計画、職員採用計画、職員の勤務形態、勤務条件、人材育成・研修計画、労働関係法令に関する規定及び届出の内容、雇用環境の維持向上に向けた取組、情報共有、業務の見直し、改善に関する取組の具体的内容、第三者に対する委託の適正を確保するための方策、運営協議会に関する事項、資金管理に関する基本的な考え方と現金等取扱規定、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組み、苦情対応の仕組み、セルフモニタリングの方法及び仕組み、等の具体的内容は以下のとおりとする。



(1) **管理運営業務の基本方針**

自然の村の管理運営に関して、指定管理者としての基本方針を策定する。

◇**要求水準**

- ア 自然の村の管理運営に関して、第1で挙げた施設の設置目的及び基本的方向性を実現するとともに、市民サービスの向上、経費の縮減を図る上での基本方針を明確化すること。
- イ 基本方針の策定に当たっては、施設運営の透明性を確保するよう特に留意すること。

(2) **平等利用の確保**

自然の村における平等利用を確保するための方針及び取組項目を明確化し、各取組を実施する。

◇**要求水準**

上記方針及び取組項目として明確化する内容には次の内容を含むこと。

- ・平等利用を確保する上での指定管理者としての基本的な方針
- ・上記方針を具体化する上での統括責任者の役割、職員の心構え
- ・自然の村において不当な差別的取扱いに該当するおそれのある行為等
- ・これらの行為等を発生させないように組織として対応する取組項目
- ・その他、平等利用確保に際しての留意事項等

※平等利用の基本的な考え方については、地方自治法第244条第3項、事務処理要綱第5-3-(1)、及び第1に記載した自然の村の設置目的、位置づけを参照すること。

(3) **地球温暖化対策及び環境配慮の推進**

管理業務等を行うに当たっては、札幌市環境マネジメントシステムを通じて、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めること。

◇**要求水準**

- ア エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和54年法律第49号)を遵守し、自然の村におけるエネルギー使用を適切に管理し、その合理化を進めること。
- イ 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。
- ウ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- エ 清掃に使用する洗剤等は、環境に配慮したものを使用し、極力節約に努めること。
- オ リースなどにより自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転に心がけること。
- カ 管理業務等に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従うこと。
- キ 業務に係る従業員に対し、環境マネジメントに関する研修を行うこと。
- ク 業務に係る環境法令を確実に遵守できる体制を確立すること。
- ケ 省エネルギーに係る業務計画として、管理業務の開始後速やかに次の資料を作成し、委員会に提出するほか、毎年度、別紙1に示す報告書類を提出すること。
  - ・工場等におけるエネルギーの使用の合理化に関する事業者の判断の基準(平成21年3月31日経済産業省告示第66号)に規定する各管理標準
- コ 施設の電力については、特別な事情がない限り、札幌市電力の調達に係る環境配慮要綱で定める「環境配慮評価基準」を満たす小売電気事業者より、調達すること。また、可能な限り再生可能エネルギー電気の調達に努めること。

#### (4) 管理運営組織の確立

##### ア 責任者の配置、組織の整備

自然の村の管理運営業務に関して統括的に責任を負う者（以下「統括責任者」という）を1名配置するとともに、その職務代理者を定める。また、自然の村の管理運営業務を適切に行い得る組織を整備・維持し、その内容を一覧できる組織図を作成する。

###### ◇要求水準

- (ア) 統括責任者は、自ら定めた管理運営の基本方針の具体化を始めとして、委員会と指定管理者との協議、必要な報告、その他本仕様書に示す業務の全体（以下「本業務」という）を統括するとともに、本業務に関する委員会その他との対外的な協議等について、責任を持って一元的に対応すること。
- (イ) 職務代理者は、統括責任者がその職務を担えなくなった際に、統括責任者を代理すること。
- (ウ) 組織の整備に当たっては、本仕様書に示す各業務の分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他必要な内容を規定すること。

##### イ 従事者の確保、配置

自然の村の管理運営業務を適切に行うために必要な従事者（以下「職員」という。）を確保する。また、職員の配置計画を作成し、各職員に業務を割り当て、アで整備した各組織に配置する。

職員の賃金については、業務計画書(募集要項 様式4-4)に記載した最低時給額を下回らないこと。ただし、北海道の最低賃金額がこれを上回る場合には、当該金額を最低額とする。

###### ◇要求水準

- (ア) 管理運営の開始日以降指定期間の満了日に至るまで、本業務に必要な職員を、職員の休暇等の場合も含め業務に支障が生じないように確保し、当該職員が担当する業務内容を明確にした上で、適切な担当部署に配置すること。
- (イ) 野外教育に関する専門的な知識を有し、指導助言ができる職員を配置すること
- (ウ) 宿泊利用のある場合は、対応できる宿直員（職員）を配置すること。

##### ウ 人材の育成

業務に支障が及ばないよう万全を期するため、職員に対して、業務上必要とされる研修、指導教育（以下「研修等」という）を実施する。

研修等は、各年度の実施計画(以下「研修計画」という)に基づき実施する。なお、研修は、指定管理者が自ら行うものの他、公的機関その他の組織が行う研修等に従事者を派遣して行うことも可能とする。

###### ◇要求水準

- (ア) 研修等を通じて、職員が割り当てられた業務を完全に理解し、その実施に支障が生じない状況を確認すること。なお、理解すべき内容としては、少なくとも次の内容を含むものであること。
  - ・各職員が行うべき業務の内容及び責任、利用者への接遇、業務上遵守すべき関係法令・条例・規則等の規定内容、防火・防災対策、環境への配慮、その他業務に必要な知識や技術、心構え等
- (イ) 研修計画には、次の内容を含むこと。
  - ・研修等の実施方針

- ・研修等の実施項目、各項目の概要、実施スケジュール

## エ 労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上

自然の村における市民サービスの水準を維持向上させるとともに、雇用の確保を図るため、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、必要な規定の作成や届出等を行うとともに、雇用環境の維持向上に努める。

### ◇要求水準

- (ア) 職員の雇用に関しては労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法、その他自然の村の管理運営にあたり関連する労働関係法令を遵守し、就業規則その他の必要な規定等を整備するとともに、必要な届出を監督官庁に行うこと。
- (イ) 職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行うこと。
- (ウ) 職員個々が市民サービスの向上、管理経費の縮減に意欲を持って取り組めるよう、安全衛生やコミュニケーション、ワーク・ライフ・バランスの推進を含め、十分な労働環境を整えること。

## (5) 管理水準の維持向上に向けた取組

自然の村利用者のニーズに柔軟に対応するとともに、安全性、効率性、その他自然の村の管理水準を維持向上させていくため、組織内では常に情報を共有するとともに、各業務について見直しを行い、改善を図る。

### ◇要求水準

- (ア) 情報の共有方法を明確化し、必要な情報を職員が十分に把握していること。
- (イ) 業務の見直しを行う方法を明確化し、定期的に見直しを行うこと。特に、事故防止については、見直し、改善を含め、日常的に組織的取組を行うこと。

## (6) 第三者に対する委託業務等の管理

### ア 第三者に対する委託業務等における適正の確保

募集要項5-(10)-ウに示す第三者に対する委託の実施にあたり、適正を確保する。

### ◇要求水準

- (ア) 第三者に対する委託を行う場合には、相手方となる事業者(以下「受託者」という)が、委託した業務の履行にあたり自然の村の管理運営における市民サービスの向上について配慮するとともに、利用者の安全を十分に確保するよう仕様等を作成すること。
- (イ) 第三者に対する委託は指定管理者の責任において行うものであることについて、受託者の十分な理解を確保すること。

### イ 第三者に対する委託の相手方となる事業者への適切な監督、履行確認

受託者に対しては、指揮監督を徹底するとともに、必要な履行確認を行う。

### ◇要求水準

- (ア) 受託者との契約にあたり、受託者に対して必要な指揮監督を行う部署及びその責任者、受託者側の責任者を明確にし、指揮命令系統及び連絡系統を確立すること。
- (イ) 委託した業務が当該契約に基づき適切に行われるよう、必要な指導、指示、検査及び確認を行うこと。
- (ウ) 受託者に対し、委託した業務に関連する労働関係法令を遵守するよう、適切な

監督、指導を行うこと。

- (エ) 受託者に対して、自然の村の業務を行うために必要な従事者の法令遵守状況及び労働環境（賃金、労働時間、各種保険の加入状況、健康診断の実施状況等）に関わる情報提供を求めること。ただし、個人情報保護の観点等から情報の収集が困難な場合は、その状況、経緯等について委員会に報告を行い必要な指示を仰ぐこと。

#### ウ 協定に関連する契約の相手方からの暴力団員又は暴力団関係事業者の排除

暴力団員又は暴力団関係事業者を協定に関連する契約の相手方としないために、必要な対応を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 第3-2-(8)-イに定める対応を行うこと。

### (7) 委員会及び関係機関との連絡調整等

#### ア 委員会等との連絡調整

委員会、指定管理者、利用者団体、地元自治会、外部有識者等で構成する自然の村運営協議会（以下「協議会」という）を設置する。協議会においては、管理業務等の状況の報告、管理運営水準の維持向上に向けた協議を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 協議会は指定管理者の主催により指定期間中6か月に1回程度開催すること。  
(イ) 協議会の運営は指定管理者が行うこと。また、協議会では以下の項目について協議等を行うこと。

〈協議等の項目〉

- ・本業務の報告と自然の村の管理運営上の問題点や改善に関する事項
- ・施設の管理運営に係る各種規程、要綱、マニュアル等を新たに作成する場合の概略
- ・本仕様書において協議会での協議を必要とする旨が記載されている項目
- ・その他、自然の村の市民サービスや管理水準の維持向上に向けた取組

- (ウ) 協議会の内容は記録するとともにその要旨を委員会に確認すること。また、必要に応じてその要旨を施設内に掲示すること。

#### イ 関係機関との連絡調整

本業務の遂行に当たり、利用者団体、地元自治会、その他関連する団体、組織、機関等との良好な関係を維持するとともに、必要に応じ連絡調整を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 指定期間開始後4週間以内に、本業務の円滑な遂行に関して必要となる関係機関等の一覧表を作成し、当該内容について委員会に確認すること。  
(イ) 確認後、必要な関係機関等との関係の構築を速やかに行うとともに、連絡調整を適宜行うこと。

#### ウ 指定管理者の表示

指定管理者が行政庁としての行為を行う場合には、指定管理者であることを明らかにする。

#### ◇要求水準

本業務を行うに当たり、使用承認、承認取消その他の行政庁として行う行為(本来、行政庁でなければ行うことができない行為)を行う場合において、団体名を表示する必要があるときには、「札幌市定山溪自然の村指定管理者 △△△△」と表示すること。

### (8) 財務

#### ア 資金管理

自然の村の安定的かつ効率的な管理運営を確保するため、本業務に関する資金(協定書に定める管理費用、利用料金、その他の収入。以下「管理費用等」という)及び本業務とは別に指定管理者が委員会の承認を得て施設において実施する事業等(以下「自主事業等」という)に関する資金を適切に管理する。

#### ◇要求水準

- (ア) 本業務を行うに当たっては、指定管理者が行っている他の事業と経理を明確に区分し、年度ごとに収支その他経理に関する記録等を整備すること。
- (イ) 本業務に係る経費の収支については、独立した預金口座により管理すること。
- (ウ) 管理費用等の適切な管理を第三者による監査などの客観的な方法で点検・確認すること。
- (エ) 自主事業等の経費の管理については、第5-1-(3)に従うこと。

#### イ 現金等の適正な取扱

利用料金収入等の現金等が不適切に取り扱われることの無いよう、現金等の取扱に関する規定(以下「現金等取扱規定」という)を整備し、運用する。

#### ◇要求水準

- (ア) 現金等取扱規定には、以下の項目に関する規定を含むこと。
  - なお、複数の規定類により各項目について規定していても差し支えない。
  - ・現金の取扱に関する管理体制
  - ・現金の取扱事務の運用手続
  - ・現金の保管方法
  - ・銀行口座の管理方法
  - ・金券類の管理等の適切な取扱
  - ・以上の現金等の取扱に付随する帳票、経理書類の様式
- (イ) 現金等取扱規定においては、現金等の取扱に関し事故、不祥事を未然に防ぐ仕組みを構築し、運用すること。
- (ウ) 現金等の取扱に関して、事故、不祥事が発生した場合には、当該事実を確認した日時、事実の概要を記録するとともに、当該事実等について即時に委員会に報告すること。

### (9) 苦情対応

施設の管理に関する利用者その他の市民からの要望、苦情等(以下「苦情等」という)に迅速かつ適切に対応し、その結果を委員会に報告する。

#### ◇要求水準

- (ア) 苦情等への対応手続を文書により整備すること。また、職員が、当該手続の内

容を十分に理解していること。

- (イ) 苦情等を受け付ける担当部署を明確化し、利用者、その他必要な者に対して十分に周知していること。なお、利用者等からの申し出があった場合には、当該担当部署とは異なる部署においても苦情等は受け付けること。
- (ウ) 苦情等を受け付けた場合は、その内容に応じて必要な対応を行うこと。
  - a 指定管理者のみで対応が可能なものについては、適切な対応を行った上で、1か月ごとに、まとめて委員会に報告すること。
  - b 指定管理者のみでは対応が難しいもの、委員会の判断を要するものについては、速やかに委員会に相談し、その指示に従うこと。
- (エ) 市政に関し、指定管理者の業務には全く関わりの無い苦情等があった場合には、速やかに委員会に報告すること。
- (オ) なお、委員会は、札幌市になされた苦情等の対応上必要と認めるときは、指定管理者に対し報告を求め、現地を調査し、又は必要な指示を行う。

## (10) 記録・モニタリング・報告・評価

### ア 記録

指定管理者は、本業務の実施に関する記録・帳簿等を整備、保管し、指定期間の満了時や指定の取消時には、委員会又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐ。

#### ◇要求水準

以下の帳簿等を常に整備し、これらを5年間保管すること。ただし、5年が経過する前に、指定期間が満了し、又は指定が取消された場合は、委員会の指示に従い、委員会又は次期指定管理者に速やかに引き継ぐこと。

- ・ 事業日誌
- ・ 管理業務に関する諸規定
- ・ 文書管理簿
- ・ 各年度の事業計画書及び事業報告書
- ・ 収支予算及び収支決算に関する書類
- ・ 金銭の出納に関する帳簿
- ・ 物品の受払に関する帳簿(別表2、3に記載する備品及びその他の備品で指定管理者が調達したものについてそれぞれ明示し、その受払について記載したもの)
- ・ 以上のほか、別紙1に示す本仕様書に規定する業務に関する記録書類、及び委員会が必要と認める書類

### イ セルフモニタリング

指定管理者は、自然の村の管理運営業務の実施状況及び利用者や地域住民の声について、自ら監視・測定(以下「セルフモニタリング」という)を行う。

#### ◇要求水準

- (ア) 業務の全体に関して、以下の内容を含むセルフモニタリングを行うこと。
  - a 利用者満足度の測定等
    - ・ 利用者アンケート調査を行い、施設利用者の施設利用に係る満足度等を測定するとともに、意見、要望等を把握する。
    - ・ 調査は、公正な方法で行うこと。
    - ・ 利用者アンケート調査には、自然の村の利用による総合的な満足度、第1で挙

げた自然の村が目指す成果の実現や、課題の解決等の進捗、職員の接遇等を把握できる調査項目を盛り込むこと。

- ・調査結果については、集計・整理後速やかに委員会に文書及び電子データにより報告するとともに、自然の村の利用者にも掲示により周知すること。
- ・調査に当たっては、個人情報保護条例の遵守を徹底すること。
- ・総合満足度及び職員の接遇についての満足度に関する利用者アンケートについては、以下の通り実施すること。

＜調査対象＞

施設利用団体

＜調査標本数＞

調査回収率 50%以上を目標とすること。

＜調査頻度＞

随時実施すること。

＜質問及び選択肢＞

- ・総合満足度に関するアンケート

質問：当施設の総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか。

回答選択肢 ア とても満足

イ まあ満足

ウ 普通

エ 少し不満

オ 不満

- ・職員の接遇についての満足度に関するアンケート

質問：当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。

回答選択肢 ア 大変良かった

イ まあよかった

ウ 普通

エ あまりよくなかった

オ 悪かった

#### b 苦情等の整理、分析

- ・施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析する。
- ・当該分析結果は随時、委員会及び協議会において報告した上で、施設内に掲示すること。  
また、随時作成した分析結果を活用して、別途、年度単位の分析を行うこと。

#### c 各業務のセルフモニタリング

- ・別紙1に記載した各業務の記録の作成等を行うこと。なお、業務の実施方法等と合わせて記録・測定等の方法を集約するなど、合理化を図ることもできる。ただし、この場合にも、別紙1に記載した内容は含むこと。

#### d 業務・財務検査項目の自己チェック

- ・半年に1回程度、委員会が示すチェックリストを用いて、業務や財務に関する自己チェックを実施し、その結果を記録し、また、改善が必要な項目があ

る場合、その改善提案を含め委員会に報告すること。なお、改善提案を行った項目については、委員会への報告後1か月以内に再度確認し、委員会に報告すること。

e その他

- ・ a、b、c、dに挙げたほか、各業務の要求水準に記載した項目について自ら実施手法を提案し、委員会の承認を得た上でセルフモニタリングを行うこと。
- (イ) 利用者アンケート調査結果については、以下の項目毎の水準を目標とする。
  - ・ 総合満足度：80%
  - ・ 接遇に関する満足度：80%
  - ・ 施設の管理状態に関する満足度：80%
  - ・ 提供している活動プログラムの満足度：80%

## ウ 事業等の報告

指定管理者は、以下の報告書類を協定で定めるところにより提出するほか、別紙1に示す報告書類、その他委員会が要求する報告書類について、適宜提出する。

### ◇要求水準

(ア) 毎年度終了後に提出する報告書類

- ・ 当該年度の管理業務等の実施状況報告書(自然の村の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況、環境への配慮に係る取組状況等)
- ・ 当該年度の管理に係る収支決算書
- ・ 当該年度(又は当該事業年度中に終了する事業年度)の団体の経営状況を説明する書類〔収支(損益)計算書又はこれらに相当する書類、貸借対照表及び財産目録又はこれらに相当する書類〕
- ・ 自然の村利用に係る各種統計書類

(イ) 毎月終了後に提出する報告書類

- ・ 当該月の管理業務等の実施状況報告書(自然の村の利用状況、使用の承認等の状況、利用料金の収入状況等)

(ウ) その他

- ・ 指定期間初年度においては、5月末までに、(ア)に挙げた団体の経営状況を説明する書類(指定期間初年度の前事業年度分)を提出すること。

## エ 委員会の検査・確認・要請に対する対応等

指定管理者は、施設の管理運営の一切に関する委員会の検査・確認・要請等に誠実に対応する。

なお、検査・確認等の結果、指定管理者の業務が協定書に定める管理運営業務の基準を満たしていないと判断した場合は、委員会は、指定管理者が必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うことがあるので留意すること。

### ◇要求水準

(ア) アに挙げた帳簿等、その他管理運営及び経理状況に関する帳簿類は常に整理し、委員会からこれらに関する報告や現地調査を求められた場合には、速やかに指示に従い、誠実に対応すること。

(イ) 委員会は、ウに挙げた報告書類等の検査、定期的又は随時の現地調査(給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認等の財務検査を含む)、その他管理の基準、管理業務等に関する仕様書等に基づき、指定管理者が業務を適切に実施しているかの



検査、確認を行うので、指定管理者は、これらの検査等に協力すること。

## オ 事業評価

指定管理者は、施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、委員会が定めるところにより、管理業務等の自己評価を行い、毎年度事業報告書の提出にあわせて委員会に報告する。

### ◇要求水準

(ア) 評価は、統括責任者が中心となり、可能な限り利用者と直接接する職員の意見等も反映させることのできる方法により行うこと。

(イ) 委員会は、指定管理者の自己評価をもとに、指定管理者の業務評価を行い、その結果に基づき必要な指示等を行うとともに、評価の結果を公表する。

委員会が公表した評価結果については、施設内に掲示すること。

※なお、委員会は、必要なサービス水準の確保、その他施設の管理運営に関し必要があると認めたときは、利用者ニーズを把握するための調査を行う場合がある。

## 2 施設・設備等の維持管理に関する業務

### (1) 総括的事項

#### ア 利用者等の安全確保、市民サービスの向上への配慮等

各業務の実施に当たっては、利用者等の安全確保を第一に優先するとともに、市民サービスの向上について十分に配慮する。

また、法令の遵守を徹底するとともに、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理する。

### ◇要求水準

(ア) 各業務に関して、自然の村利用者、歩行者、近隣住民、職員、その他業務に関連する者の安全が十分確保されること。

(イ) 各業務を実施する際に、利用者の施設利用の支障にならないよう配慮するとともに、利用者に対し業務の実施について十分に案内すること。

(ウ) 必要な場合には、法令等に従い当該要件を満たす有資格者により作業が行われること。

(エ) 拾得物の取扱を適正に行うこと。

(オ) 災害、救急に係る対応を適切に行うこと。

#### イ 連絡体制の確保

各業務に関する連絡体制を確保する。

### ◇要求水準

(ア) 営業時間中については、各業務に関して必要な連絡先を利用者に対し十分に案内すること。また、各業務に応じて、利用者等、職員からの連絡が必要な場合には、常に最短の時間で連絡可能な状態が維持されていること。

(イ) 営業時間外について、利用者、地域住民等からの連絡等があった場合に、必要に応じて職員に連絡される体制が確保されていること。

#### ウ 損害賠償保険等の加入

管理業務の実施に当たり、指定管理者の故意又は過失により委員会又は第三者に損害を与えた場合は、指定管理者が賠償責任等を負うことになるため、指定管理者においては、次に掲げる内容を補償する損害賠償責任保険等に加入すること。

(ア) 対象 : 自然の村における維持管理期間中の法律上の賠償責任

- (イ) 対人補償 : 1事故 1名につき5千万円  
1事故につき5億円
- (ウ) 対物補償 : 1千万円
- (エ) 期間 : 指定管理者の指定期間
- (オ) その他 : 被保険者を指定管理者(指定管理者から委託を受けた者を含む)及び委員会とし、交差責任担保特約を付ける。

(2) 施設、設備等の維持に関する管理

ア 清掃業務

施設の快適な環境を保つため、日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。

日常清掃では、毎日、定期的に行う清掃(以下「定期清掃」という)、施設利用者等からの連絡、要求に基づき行う清掃(以下「対応清掃」という)を行う。

計画清掃では、日常清掃で行うことが困難な清掃を計画的に行う。

廃棄物収集処理では、施設運営に伴い排出されるゴミ、廃棄用紙、段ボール、資源物等を定期的に収集、処理する。

◇要求水準

- (ア) 日常清掃 : 別紙2-1のとおり
- (イ) 計画清掃 : 別紙2-2のとおり
- (ウ) 廃棄物収集処理 : 別紙2-3のとおり

イ 警備業務

施設の秩序を維持し、火災、盗難、破壊等のあらゆる事故の発生を警戒・防止することにより、財産の保全と人身の安全を図り、もって円滑な管理運営を行う。

このため、指定管理者は、警備計画を作成し、当該計画に従い以下の業務を行う。

- ・ 鍵の管理
- ・ 開館時及び閉館時の開場、施錠及びシャッターの開閉
- ・ 出入管理
- ・ 施設の秩序維持
- ・ 定時巡回による巡視、警戒
- ・ 有事の際の連絡通報、初動措置、避難誘導及び救護
- ・ 機械警備システム等の管理
- ・ その他下記要求水準を達成するために必要な業務

なお、業務の時間帯と時間帯毎の業務内容は以下のとおりとし、対象区域は自然の村施設及び敷地とする。

〈警備業務の時間帯〉

時間帯	区分
17時～翌日9時	常駐警備
17時～翌日9時	機械警備
9時～翌日9時	施設休業日

◇要求水準

- (ア) 警備計画には、次の内容を含むこと。
  - ・ 警備員の配置及び配置毎の日常的な業務内容、スケジュール

・緊急時の対応手順

- (イ) 警備業法、消防法、労働安全衛生法などの関係法令を遵守すること。
- (ウ) 自然の村利用者に不快感・威圧感を与えないこと。
- (エ) 個別業務の標準は別紙3のとおりとする。

#### ウ 施設及び設備の保守点検業務

施設及び設備(以下「施設等」という)の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設等の劣化を早期に発見し、措置するため、日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施する。

##### ◇要求水準

- (ア) 施設等が所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 点検の結果設備の部品、消耗品等の交換が必要となる場合には、速やかに交換すること。
- (ウ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。
- (エ) 業務の対象となる施設等と業務の標準は別紙4のとおりとする。

#### エ 修繕

施設等の全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設管理上のトラブルが原因で市民等の利用に支障が生じることのないよう、施設等全般について、破損、故障等が発生した場合又は短期間のうちに確実に破損、故障等が発生すると見込まれる場合(以下「破損、故障が発生した場合等」という)は、速やかに修繕を行う。

##### ◇要求水準

- (ア) 利用者等から破損、故障等の発生について連絡を受けた場合においては、速やかに実際の状況を確認すること。
- (イ) (ア)の場合も含め、破損、故障が発生した場合等には、応急処置、修繕費用・期間、原因の調査など、必要な初期対応を行うこと。また、当該対応の結果について、遅滞なく委員会に報告すること。
- (ウ) 修繕を行うにあたり第三者に対する委託に係る契約を締結する際には、札幌市契約規則及び札幌市物品・役務契約等事務取扱要領(平成20年3月28日財政局理事決裁)第91条に準じて、軽微なもの、緊急を要する場合などを除き原則として複数の団体から見積等を徴すること。また、修繕等を行うに当たっては、緊急に実施する必要のある場合を除き、事前に委員会の承認を得ること。なお、緊急に実施した修繕については、実施後7日以内にその概要を委員会に報告すること。
- (エ) 施設等の劣化及び損傷を最小限に抑えるとともに、利用者等及び施設等の安全性を確保すること。

#### オ 備品管理

委員会が備え付ける備品(事務機器を含む)は別表2のとおりとし、指定管理者が調達して委員会に帰属させる備品は別表3のとおりとする。これらの備品は、市民等の利用に支障が生じることのないよう、常に保守点検、清掃等を行うとともに、不具合の生じた備品について、修繕を行う。

また、施設の管理運営に当たっては、指定管理者と委員会とは備付けの備品(別表2)について物品使用貸借契約を締結するものとする。

なお、備付けの備品(別表2)の購入及び廃棄は、委員会において行うこととし、指定管理者が調達した備品(別表3)の廃棄については、事前に委員会と協議すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 備品は所要の性能を発揮する状態を維持すること。
- (イ) 利用者等から備品に関する不具合の連絡を受けた場合、速やかに実際の状況を確認し、修理、説明、代用品の確保、原因の確認など、必要に応じた対応を行うこと。
- (ウ) 別表2、3に記載する備品は指定期間が満了するまでに全件が対象となるよう計画を立て、その有無及び状態を点検すること。

#### カ 駐車場管理

自然の村駐車場利用車両の監視、誘導等を適切に行い、利用者の円滑な活動を確保する。

業務の時間帯は開館日の9時～17時とする。

#### ◇要求水準

- (ア) 駐車場利用者が安全、円滑に駐車できるよう必要な案内・誘導を行うこと。
- (イ) 駐車場入口付近や駐車場内での交通渋滞の未然防止、渋滞が発生した場合の速やかな解消に努めること。
- (ウ) 場内での事故等が発生した場合には、利用者の案内、避難誘導、救護、警察・消防などの関係機関への通報等、事故に応じた初期対応を行うこと。また、速やかに、委員会に事故の状況、初期対応の結果、その他必要な事項を報告し、委員会との協議の上必要な対応を取ること。

#### キ 外構緑地管理

敷地内の外構、緑地について、美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮という点から、点検、剪定、除草、病虫害防除、養生、冬囲い等適切な維持管理を行う。

#### ◇要求水準

- (ア) 敷地内の側溝、排水枡等が落ち葉、ゴミ等で詰まらないこと。
- (イ) 薬剤を用いる場合には、人体、生態系及び施設・設備機器類に影響の無い方法によること。
- (ウ) ベンチは、晴天時には利用者の衣類等が汚れることなく利用できること。
- (エ) 作業に伴う路面、縁石、樹木等の損傷が無いこと。
- (オ) 芝刈り、草刈り、散水等は随時行い、環境の維持管理に努めること。
- (カ) 樹木等は適宜灌水、施肥・剪定等を行うこと。
- (キ) 枯れ葉、枯れ枝、倒木等は適宜処理、除去すること。
- (ク) 冬期間に備えて低木等の冬囲いを行うこと。
- (ケ) その他敷地内の樹木植栽物等に関すること。

#### ク 除雪

自然の村敷地内のうち駐車場、アプローチ園路、村内園路について安全かつ迅速に除雪を行い、施設利用者の駐車や歩行に支障がないようにする。

#### ◇要求水準

- (ア) 利用者の不便をきたさないよう適宜行うこと。
- (イ) 業務の実施にあたっては事故防止に十分注意し、安全を確保すること。

#### (3) 防災業務

地震、火災、風水害等の災害(以下「災害等」という)及び事故による傷病等が発生した

場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、委員会と協議のうえ、防災計画を定めるとともに、日ごろから訓練を行い、利用者、職員等の安全確保を図る。

なお、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、災害等が発生した場合には、事実上避難者が集まることがある。その際は、施設の安全を確認した上で一時的に避難者を収容するとともに、区災害対策本部に連絡し指示を受けること。また、事後的に、指定避難所として指定され、避難所運営の支援など通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることから、避難者の安全管理等の運営の対応については、「札幌市避難所運営マニュアル」にて、確認すること。

#### ◇要求水準

- (ア) 災害等の緊急事態が発生した場合には、防災計画に基づき、被害が最小になるように迅速かつ最善の対応を取るとともに、発生状況、その他必要な事項について、直ちに札幌市及び委員会に報告すること。
- (イ) 防災計画には、以下の内容を含むこと。
- ・ 防災業務の実施方針
  - ・ 災害等が発生した場合の統括対応部署とその役割。その他の部署の役割分担と連絡系統
  - ・ 災害等による被害を最小限に抑えるための防災訓練の内容及びその他の日常からの対策
  - ・ 自然の村における事故による傷病等の想定項目
  - ・ 事故による傷病等を未然に防ぐための方策
  - ・ 万一事故、災害等が発生した場合の対応方法(医療機関その他関係機関との連携を含む)
  - ・ 休業日の災害等への対応体制
- (ロ) 防災業務の実施に当たっては、次の基準、観点に従うこと。
- ・ 自然の村利用者の安全を最優先で確保すること。
  - ・ 職員の安全、近隣住民への対応や関係機関との連携協力に十分に配慮すること。
  - ・ 営業中に災害等が発生した場合に、職員が必要な初動対応及び連絡等を行える状況を維持すること。
  - ・ 営業中を除く時間帯に災害等が発生した場合に、必要な連絡体制及び損害、被害の確認を行う体制を確立していること。
- (ハ) 利用者等の急な傷病に適切に対応できるよう、近隣の医療機関との連携体制や職員による応急救護体制を確立していること。
- (ニ) 消防法（昭和 23 年法律第 186 号）に規定される防火管理者ないし防災管理者の選任、消防計画の策定及びその実施を通じて、消防法及び関係法令に規定される防火管理又は防災管理を徹底すること。
- (ホ) ヒグマ等の野生生物に対する対策を講じ、適切な施設管理を行うとともに、必要な研修等を行うこと。

### 3 事業の計画及び実施に関する業務

自然の村の設置目的等を達成するための事業を企画・立案し、実施する。

#### (1) 自然体験活動のため、自然の村の施設を使用させ、必要な指導助言を行う業務

自然の村の設置目的等の達成に資するよう、自然の村の施設及び設備を使用させ、必

要な指導及び助言を行う。

**◇要求水準**

- (ア) 条例規則を遵守し、関係する諸要領を整備して業務を行うこと。
- (イ) 自然体験活動に必要な物品の管理を行うとともに、必要な保守点検・修繕を行い、利用者への貸出を行うこと。
- (ウ) 施設や周辺のフィールドを生かした活動プログラムを開発提供し、利用者に必要な指導助言を行うこと。
- (エ) 利用者の特性（家族、グループ、初利用者、リピーターなど）に応じた活動プログラムを開発提供し、利用者に必要な指導助言を行うこと。
- (オ) 利用者の健康に関する指導助言を行うこと。
- (カ) 団体利用等の下見・見学対応する時の活動計画の相談について必要な指導助言を行うこと。

**(2) 自然体験活動の普及振興に関する業務**

自然の村の設置目的等の達成に資するよう、自然体験活動の振興及び普及を図るための各種事業を展開する。

**◇要求水準**

- (ア) 平日や閑散期の利用促進を図るため、多様な主催事業の展開に加え、学校等の教育機関、地域の町内会、関係団体、近隣の施設等に対する広報や誘致活動に努めること。
- (イ) 家族やグループなど利用者が一緒に活動し、協力し合うようなプログラムを提供することで利用者間の交流促進を図ること。
- (ウ) 市民との連携協働に基づく施設の運営及び市民のボランティア活動支援を図るため、野外活動のボランティア指導者養成に係る研修会の実施及び修了者の登録、自然の村利用者の活動や主催事業における指導機会の提供を通じた活動支援を行うこと。

**(3) 自然体験活動に関する調査研究、資料の収集及び提供に関する業務**

自然の村の設置目的等の達成に資するよう、自然体験活動に関する調査研究、資料の収集及び提供を行う。

**◇要求水準**

- (ア) 自然体験活動に関する資料や参考図書を収集し、教材として整理し、利用者に対して閲覧・提供を行うこと。
- (イ) 施設利用者の利用動向を把握分析し、利用者ニーズの調査研究を行うこと。
- (ウ) 体験活動等の機会の格差といった、現代の教育的課題の解消等に向け、市民開放型の野外教育施設として果たしうる役割について調査研究を行い、試行を含めた検証を行うこと。

**(4) その他自然の村の設置目的等を達成するために必要な業務**

次に掲げる業務については、必要に応じて随時利用者に提供することとし、実費相当額の対価を利用者から徴収することができる。指定管理者は利用者から徴収する金額を定めたとき若しくは変更したときは、速やかに委員会に届け出ることとする。

ア シーツ・枕カバーの貸出・回収及びクリーニング業務

イ 野外炊飯用の束薪・炭及びキャンプファイヤー用井桁薪の提供業務

ウ 公衆電話、コインシャワーの提供業務

エ 野外炊飯その他野外活動に必要な補充物品等の販売提供業務

◇要求水準

実費相当額の設定に当たっては、利用しやすい金額とするよう配慮すること。この場合、本市内の他の類似施設の料金設定を参考とすること。

4 施設の利用等に関する業務

施設の使用申込の受付、使用の承認等、利用料金の収受、その他施設の使用承認等に関する業務を行うとともに、利用の促進、利用率の向上に向けた取組を行う。

(1) 施設の利用申込の受付

自然の村受付窓口において、施設利用についての案内、施設利用及び物品貸与の申込受付、使用承認書の交付、利用料金の領収、利用前後の鍵の受け渡し、苦情や問い合わせへの一次対応、その他自然の村利用者への対応業務を行う。なお、施設の使用承認等に関する業務に関しては、(2)のとおり実施すること。

◇要求水準

- (ア) 利用者に受付窓口であることが容易に理解されるよう必要な表示や案内があること。
- (イ) 親切、明朗、公平に対応するなど、接遇について最大限留意すること。
- (ロ) 利用申込の受付方法については、電話のほかインターネットを活用するなど、利用者の利便性向上に努めること。
- (ハ) 利用者の利用目的に沿い、最短経路での案内を行うこと。また、自然の村に関する利用者の疑問点に即時に対応すること。
- (ニ) 施設利用者（使用承認等の申込者を含む）に対しては、施設の利用方法や利用上の留意点など必要かつ十分な案内が行われること。
- (ホ) 利用者が受付窓口に着いた後は、速やかに要件を済ませられるよう配慮すること。
- (ヘ) 混雑等により、各利用者に対応するまでに概ね 20 分以上を要する場合には、窓口要員の増員、待ち時間の案内、待ち行列の整理など、必要な対応を行うこと。
- (エ) 窓口での対応に対する満足度を測定し、当該満足度が、指定期間 2 年度目以降は委員会と協議のうえ設定した目標値以上となること。

(2) 使用承認等に関する業務

自然の村の利用に関して、以下の業務等を行う。

ア 使用承認

(ア) 使用の申請

指定管理者は、定山溪自然の村使用承認申請書の様式を定め、申請者から当該申請書を提出させる。

(イ) 使用の承認

指定管理者は、定山溪自然の村使用承認書の様式を定め、使用の承認を決定したときは、利用料金を納付させた上で、申請者に当該承認書を交付する。ただし、特別の事由があると認めるときは、利用料金について使用後の納付を認めることができる。

(ロ) 使用条件の付与

指定管理者は、(イ)の使用の承認をする場合において、自然の村の管理運営上必要と認めるときは、その使用について条件を付することができる。

#### イ 使用の不承認

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認をしない。

- (ア) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあるとき。
- (イ) 自然の村の建物又は附属施設若しくは備付物件等をき損し、又は滅失するおそれがあるとき。
- (ウ) 18歳未満の者が使用する場合において、18歳以上の引率者がいないとき。
- (エ) その他管理運営上適当と認め難いとき。

#### ウ 承認の取消し等

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当すると認めるときは、使用承認の条件を変更し、又は使用の停止を命じ、若しくは使用承認を取り消すことができる。

- (ア) イに掲げる事項のいずれかに該当するとき。
- (イ) 利用者が使用の承認の条件に違反したとき。
- (ウ) 利用者が条例又は規則に違反したとき。
- (エ) 偽りその他不正な手段により使用の承認を受けた場合。
- (オ) その他公益上やむを得ない事由が生じたとき。

#### エ 入場の制限等

指定管理者は、次に掲げる事項のいずれかに該当すると認めるときは、自然の村を使用しようとする者の入場を禁じ、又は自然の村を使用している者の退場を命じることができる。

- (ア) 公の秩序又は善良の風俗を害するおそれがあると認めるとき。
- (イ) 自然の村の建物又は附属施設若しくは備付物件等をき損し、又は滅失するおそれがあると認めるとき。
- (ウ) その他自然の村の管理運営上支障があると認めるとき。

#### オ 利用料金

##### (ア) 利用料金の収受及び利用料金の額

利用料金を指定管理者の収入として収受させることとし、利用料金の額は条例第4条第1項別表に定める使用料の額の範囲内で、あらかじめ委員会の承認を得て定める。

##### (イ) 利用料金の減免

指定管理者は、使用料減免に係る業務を行うに当たっては、指定管理者において利用料金減免申請書の様式を定めて行う。

##### (ウ) 利用料金納入の特例取扱い

指定管理者は、規則第3条第2項の規定に基づく利用料金納入の特例取扱いをすることができる。

##### (エ) 利用料金の還付

指定管理者は、条例第15条第5項及び規則第5条各号のいずれかに該当すると認めるときに限り、その全部又は一部を還付することができる。

#### ◇要求水準

- (ア) 平等利用を確保すること。
- (イ) 使用の承認、不承認は、札幌市定山溪自然の村条例、札幌市定山溪自然の村条例施



行規則に基づき行うこと。

- (ウ) 使用承認にかかる取扱い事務を行うに当たり、「札幌市定山溪自然の村使用承認等事務取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に準じて要領を定めて行うこと。
- (エ) 使用承認に関する業務を行うに当たっては、手続条例に基づき、次のとおりその手続に関して必要な基準を定めて行うとともに、事務所における備付けその他適当な方法によりこれを公にしておくこと。
  - a 使用承認に係る審査基準  
条例第 14 条第 2 項第 3 号に定める使用承認を行う場合の審査基準及び使用申請を受けてから、当該申請に対する処分をするまでに通常要すべき標準的な期間については、「札幌市定山溪自然の村の使用承認に係る審査基準」（平成 7 年社会教育部長決裁）に準じて、指定管理者において基準を定めて行うこと。
  - b 使用承認に係る処分基準  
条例第 14 条第 2 項第 3 号に定める使用の承認を行った場合において、使用承認を取り消し、使用承認の条件を変更し又は使用の停止を命ずる場合の処分基準については、「札幌市定山溪自然の村の使用承認に係る処分基準」（平成 7 年社会教育部長決裁）に準じて、指定管理者において基準を定めて行うこと。
- (オ) 利用料金等の徴収を、2-(5)-イにより整備する現金取扱規定に基づき適切に行うこと。
- (カ) 使用料減免に係る業務を行うに当たっては、「札幌市定山溪自然の村使用料減免取扱要領」（平成 21 年 3 月 31 日教育長決裁）及び「札幌市定山溪自然の村の使用料減免に係る審査基準」（平成 21 年事業調整担当部長決裁）に基づいて行うこと。  
また、当該審査基準については事務所における備付けその他適当な方法によりこれを公にしておくこと。
- (キ) 利用料金納入の特例取扱いについては、「札幌市定山溪自然の村使用料納入の特例取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に準じて、指定管理者においてその取扱いを定めて行うこと。
- (ク) 利用料金を還付する場合は、「札幌市定山溪自然の村使用料還付等事務取扱要領」（平成 17 年教育長決裁）に基づいて取扱うこと。
- (ケ) 施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講ずるものとする。（第 3-2-(9)-ア 参照）

### (3) 利用の促進、利用率の向上に関する取組

自然の村の利用の促進に関する取組を実施し、目標とする利用者数を確保する。

#### ◇要求水準

目標利用率を設定すること。なお、施設を取り巻く状況等により、十分な取組にも関わらず、目標を下回ることが明らかとなった場合には、必要に応じて目標を見直すこととする。

## 5 管理業務に付随する業務

上記管理業務に付随する業務を行う。

### (1) 広報業務

指定管理者は、委員会と連携しながら、リーフレット、情報誌の作成・配布、ホーム

ページの開設・更新、その他の必要な施設の PR や情報提供を行う。

#### ◇要求水準

(ア) 情報誌は市内で地域的な偏りの無いよう配布すること。

配布方法例：市内の公共施設への設置による配布

(イ) 情報誌には、自然の村の利用案内や実施事業の案内等のほか、札幌市の施策に関する情報を掲載すること。

(ウ) ホームページには、アクセス件数のカウンター、閲覧者の問い合わせ先(電子メールアドレス及び電話番号)等を掲載すること。

(エ) ホームページは、利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて管理することとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン<sup>※1</sup>」を参考に以下の取組を実施すること。

・日本産業規格 JIS\_X\_8341-3:2016<sup>※2</sup>の適合レベル AA に準拠<sup>※3</sup>することとし、1年に1回、試験の実施と公開を行うこと。

・ウェブアクセシビリティ方針の策定・公開（上記 JIS に基づく試験実施後などに、必要に応じて適時改定すること）。

・1年に1回、「ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表<sup>※1</sup>」を公開すること。

(オ) ホームページの作成に当たっては、「札幌市公式ホームページガイドライン」を遵守すること。また、ホームページ全体を常時 SSL 対応すること。

※1 総務省ホームページ ([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/b\\_free/guideline.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html)) より入手可能。

※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016年3月版 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/201603/>)」で定められた表記による。

#### (2) 引継ぎ業務

指定管理者は、指定期間の満了の日までに、必要な事項を記載した業務引継ぎ書等を作成し、新たな指定管理者との間で、速やかに業務引継ぎを行う。又、新旧指定管理者は、業務引継の完了を示す書面を取り交わし、その写しを委員会に提出する。

#### ◇要求水準

(ア) 引継ぎは、自然の村利用者の利便性を損なわないよう、新指定管理者、委員会と協力して行うこと。

(イ) 引継ぎには、別途委員会との協議により定める内容を含めること。

#### (3) その他自然の村の管理業務に付随する一切の業務

## 第5 その他

### 1 自主事業の実施について

指定管理者は、上記の業務の範囲外で、委員会の承認を得た上で、自然の村を使用して事業を行うことができる。

#### (1) 一般的事項

指定管理者が自らの提案に基づき自主興行を実施する場合は、自然の村の設置目的等を踏まえて計画すること。また、一般の利用を妨げないよう配慮するとともに、市民が利用しやすいような料金を設定すること。

(2) **承認要件**

以下の全てに該当すること。

- ア 第1で記載した自然の村の設置目的等及び第4で記載した要求水準の達成に寄与すること。
- イ 指定管理者の自己資金で実施するものであること。(指定管理費の流用は原則として認めない。ただし、指定管理者の経営努力による利益と認められる分については、個別に判断するので相談すること)
- ウ 収支見込や事業の運営形態において、第4に示す各業務に支障をもたらさないと認められること。
- エ 事業実施後は指定管理者による施設の原状復帰が可能なこと。
- オ 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。
- カ 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。
- キ 下記(5)に示す目的外使用許可が必要な場合、当該許可を受けたものであること。
- ※ 施設の管理運営とは関わりの無い指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。

(3) **自主事業に関する経理**

自主事業の収支については、本業務に係る収支と区分して経理すること。複数の自主事業を行う場合は、さらに、事業毎の経理とすること。

なお、この場合、費用については、本業務に係る経費と自主事業に係る経費を明確に区分できるもの(例:自主事業のみに要する備品費等)はそれぞれ当該事業の費用とし、明確に区分できない費用のうち人件費、団体の一般管理費については本業務及び各事業の規模等に応じて適切に配分して経理すること。

ただし、本業務において当然に発生する備品費、修繕費等の費用については、収支報告書において経理方法を注記することを前提として、費用を配分しないこととして差し支えない。

(4) **承認の取消について**

自主事業の実施期間中、事業の実際の状況等から承認要件のいずれかを欠くと認められる場合(承認すべきではない事業と認められた場合を含む)には、承認を取消す。

なお、承認の取消により生じた指定管理者又は第三者の損害について委員会は責任を負わないので、指定管理者は、自主事業の実施に伴い第三者との取引等を行う場合、当該第三者にその旨を十分説明するとともに、原則として当該第三者が了解したことを書面により確認すること。

(5) **目的外使用許可について**

設置目的の範囲を超える自主事業の場合には、札幌市公有財産規則等に基づき、行政財産の目的外使用となることから、委員会に対し、別途使用許可申請を行う必要がある。

特に、飲食・物販等の事業を行うために必要な施設の設置は行政財産の目的外使用と

なることから、委員会に対し、別途使用許可申請を行うとともに、委員会の定める使用料を支払うこと。

## **2 改修工事・大規模修繕について**

指定管理期間中、札幌市が行う改修工事や大規模修繕のため施設の休業を要する場合がある。改修・修繕計画については札幌市の財政状況により規模や時期が変動するため、別途その都度委員会より協議を申し入れることとするので、協力すること。

## **3 映画等の撮影の申し出を受けた場合について**

札幌市では、フィルムコミッション事業等を通じて、映像コンテンツを活用した情報発信及び撮影環境整備を促進している。撮影事業者等から、撮影に施設を利用したい旨の申し出があった場合は、積極的に受け入れるとともに、必要に応じ、施設所管部局を通して、一般社団法人さっぽろ産業振興財団に助言及び支援を求めること。

## 自然の村管理運営業務 業務毎の届出・記録・報告事項一覧

- ・項目欄の記号は、「第4業務の内容と要求水準」の各項目に対応している。
- ・業務の全体に関する報告書類については、仕様書「第4-1-(10)-ウ」によること。
- ・「概要等」欄の記載事項は、各記録・報告事項に含まれる必要のある内容を示す。指定管理者がその他の内容を含んでも差し支えない。
- ・区分欄の「届出」は届出の必要があるもの、「報告」は毎月、毎年の業務終了後に報告・提出するもの、「記録」については、適宜記録し、委員会が求める場合には閲覧できるよう、保管・整備されている必要があるものを示す。なお、届出、報告の時期等については備考欄を参照すること。
- ・記録の作成については、業務実施方法と併せて合理化・集約等しても差し支えない。ただし、概要欄に記載する内容は必ず記録されること。
- ・これらのほか、業務内容に応じて関係条例等に基づく届出が必要な場合があるので留意すること。
- ・なお、届出、報告された文書等については、札幌市情報公開条例に従い公開されることがある。

〔※以下は例示であり、要求水準に従い適宜設定する。〕

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
<b>1 統括管理業務</b>						
<b>(1) 管理運営業務の基本方針</b>						
	基本方針	—	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
<b>(2) 平等利用の確保</b>						
	平等利用確保の方針		○			変更した場合変更後1週間以内に届出
	平等利用確保に向けた取組項目の実施記録	各取組項目の実施状況			○	
<b>(3) 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</b>						
ク	省エネルギーに係る業務計画		○			業務開始時に提出 変更した場合、速やかに届出ること。
	エネルギー等使用実績集計・管理票	札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル 様式2		○		毎年5月31日までに報告
	温室効果ガス集計表	札幌市環境マネジメントシステム運用マニュアル 様式4		○		毎年5月31日までに報告
<b>(4) 管理運営組織の確立</b>						
ア	統括責任者	—	○			業務開始時
	組織図	業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統、その他が一覧できるもの	○			変更した場合変更後1週間以内に届出
イ	職員採用・配置計画	組織に応じた職員の採用、配置計画	○			採用方法、採用時期、職種、必要な資格等について区分 変更した場合変更後2週間以内に届出

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	勤務記録	職員毎の勤務日、勤務時間、休暇日、賃金、その他職員の勤務状況の記録			○	職員の所属部署毎に記録
	勤務記録一覧	職員毎の勤務日数、休暇取得数の一覧			○	月毎、部署毎に集計して作成
ウ	研修計画		○			
	研修等の実施履歴	研修の実施日、内容、参加人数、講師等、その他必要な事項			○	
エ	労働関係法令に関する届出状況	法令上必要な届出の一覧とこれが完了した(又は既に完了している)旨の報告		○		業務開始時及びその後に届出を行った場合に文書により報告
<b>(5) 管理水準の維持向上に向けた取組</b>						
	業務の見直し履歴	業務の見直し方法に基づき行った見直しの経過、結果			○	
<b>(6) 第三者に対する委託業務等の管理</b>						
ア	第三者に対する委託業務一覧表	第三者に対する委託業務の業務名、発注日、契約日、受託事業者名、契約額、見積書を徴収した事業者名と各見積額、履行完了日、指定管理者側の担当責任者、その他特記事項等		○		毎年度終了後に報告
イ	第三者に対する委託業務履歴	第三者に対する委託業務の指揮命令系統、指定管理者が行った指導、指示、検査、確認等の日時、内容、受託者から提出された報告、その他の管理監督の履歴			○	見積書、契約書、その他第三者に対する委託業務契約に関連する文書と併せて整備・保存すること
ウ	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の報告、記録	協定に関連する契約の相手方が暴力団員又は暴力団関係者であると判明した場合の対応等		○	○	直ちに委員会に報告し、その指示に従って、必要な措置を講ずること また、その対応記録を作成すること
<b>(7) 委員会及び関係機関との連絡調整等</b>						
ア	協議会の記録	協議会の結果概要(日時、場所、議題、参加者、協議結果、その他)		○		報告後4週間施設において掲示すること
イ	関係機関一覧表	関係機関の一覧	○			少なくとも毎年度一回見直し、変更の場合速やかに届出ること
	関係機関との連絡調整記録	連絡調整の相手、日時、概要等			○	事業日誌に記載

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
<b>(8) 財務</b>						
ア	予算実行計画書	委員会に提出した収支計画及び事業計画に対応する月毎かつ事業毎の経費の支出予定	○			毎年度の管理運営業務開始まで
	資金計画書	委員会からの指定管理費、利用料金収入、その他本業務に充当する資金の月毎の調達計画を記載	○			毎年度の管理運営業務開始まで(予算実行計画書と対応させること)
	資金管理の点検記録	指定管理者の定める方法に従い記録			○	監査報告等によることも可
イ	現金取扱規定	—	○			
<b>(9) 苦情対応</b>						
	苦情への対応手続		○			策定、変更した場合1週間以内に届出
	苦情記録	受付日時、申立者の氏名及び連絡先(可能な場合)、申立の方法、受付者及び所属部署、苦情等の対象部署、苦情の内容、対応の経緯と結果、苦情等の内容に応じた分類、分析		○	○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない。
<b>(10) 記録・モニタリング・報告・評価</b>						
イ	・業務、財務のセルフチェック ・改善計画書の提出	・業務及び財務のセルフチェックの実施とその記録作成及び結果報告。 ・セルフチェックの結果、改善が必要な項目について、改善計画書を提出。	○	○	○	改善計画書を提出した項目については、一定期間後に再度セルフチェックを行いその結果についても報告すること
<b>2 施設・設備等の維持管理に関する業務</b>						
<b>(2) 施設、設備等の維持に関する管理</b>						
ア	清掃日報	・定期清掃:毎日の業務における清掃の従事者、清掃実施時間及び回数、特記事項 ・対応清掃:施設利用者等からの連絡又は要求の受付者(部署)、日時、要求の場所及び内容等、対応時間及び結果 ・廃棄物収集処理:作業の概要等			○	<b>第三者に対する</b> 委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録( <b>第三者に対する</b> 委託業務履歴と併せて保管)することも可 産業廃棄物を処理する場合、関係法令に基づき、必要な記録が行われるとともに作成された帳票が保存されること
	計画清掃の計画		○			
	計画清掃記録	計画清掃を実施した日時、作業内容、作業への従事者、作業の結果に関する特記事項等			○	<b>第三者に対する</b> 委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録( <b>第三者に対する</b> 委託業務履歴と併せて保管)することも可

項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
イ	警備計画		○			
	警備日報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の業務における従事者、業務概要</li> <li>・毎日の事故、秩序を乱す行為等への対応状況（施設利用者等からの連絡又は要求があった場合はその受付者、対応の日時、場所、内容等、対応に要した時間）</li> <li>・毎日の開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間、施錠時間帯における出入記録、その他開館、閉館に関する特記事項</li> </ul>			○	同上
ウ	保守点検業務記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保守点検設備等、実施者（受託者等）、実施日時、実施内容、実施結果（部品交換の内容も含む）、各保守点検業務に要した費用</li> </ul>		○	○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可
エ	破損、故障等の概略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・破損、故障等の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名</li> <li>・実際の状況を確認した日時</li> <li>・破損、故障等の概略</li> </ul>		○		報告は遅滞なく行うこと。
	修繕業務実施記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕の実施日、実施者（第三者へ委託した場合は受託者名）及び実施内容、経費</li> <li>・使用した設計図、完成図等</li> <li>・原因その他特記事項</li> </ul> ※貸与する施設の図面に該当する部分がある場合にはこれらの図面に反映させること			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可 使用した設計図、完成図等については委員会に提出
オ	備品の不具合への対応記録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不具合の連絡又は発見の日時、連絡（発見）者の氏名</li> <li>・実際の状況を確認した日時</li> <li>・不具合等の概略と対応の結果</li> </ul>			○	
	備品点検の記録	点検者、点検日時、点検対象、点検結果（備品の有無、対応）		○	○	
カ	駐車場管理日報	時間別駐車場利用台数			○	第三者に対する委託により実施した場合、受託者作成の報告に加え、必要な事項を記録（第三者に対する委託業務履歴と併せて保管）することも可



項目	事項	概要等	区分			備考
			届出	報告	記録	
カ	駐車場管理月報	日報の月別集約結果		○		
キ	外構緑地管理日報	作業日時、作業者、作業の概要、その他特記事項		○		同上
<b>(3) 防災業務</b>						
	防災計画		○			
	防災訓練及び職員への研修結果	訓練及び研修の実施日時、概要、参加者数及び参加者の概略		○	○	毎年度の報告に含めて報告
<b>3 事業の計画及び実施に関する業務</b>						
<b>(1) 自然体験活動のため、自然の村の施設を使用させ、必要な指導助言を行う業務</b>						
	施設利用状況記録	日毎の利用者数、利用施設、利用料金収入の状況等		○	○	毎月報告
	活動プログラムの計画		○			
	活動プログラム実施記録	講座の実施日時、場所、講師、内容、参加者数及び参加者の概略等		○	○	
<b>(2) 自然体験活動の普及振興に関する業務</b>						
	利用促進事業記録	事業の内容、利用者数、利用料金収入の状況等		○	○	
	利用者感想後の交流促進事業記録	事業の内容、利用者数、利用料金収入の状況等		○	○	
	野外活動ボランティア指導者の養成事業記録	養成研修会の実施状況、ボランティア登録者数等		○	○	
	地域との連携事業記録	連携した団体、連携の概要		○	○	
<b>(3) 自然体験活動に関する調査研究、資料の収集及び提供に関する業務</b>						
	調査研究、資料収集・提供記録	調査研究の概要、収集した資料の内容、提供者数等		○	○	
<b>(4) その他自然の村の設置目的を達成するために必要な業務</b>						
	販売提供記録	販売提供物数、収入状況等		○	○	
<b>4 施設の利用等に関する業務</b>						
<b>(1) 受付窓口業務</b>						
	受付記録	・日時、対応者、対応件数(時間帯毎、要件分類毎)			○	分類は、指定管理者において適宜設定して差し支えない
<b>(2) 使用承認等に関する業務</b>						
エ	施設が暴力団の活動に利用されないようにするために必要な措置を講じる場合の報告、記録	・同左		○	○	直ちに委員会に報告し、その指示に従って必要な措置を講じる。また、その対応記録を作成すること

## 1 日常清掃の要求水準

### (1) 定期清掃

- ア 自然の村の開館日に定期的に清掃を行い、表 1 の状態が維持されること。
- イ 開館前（利用者退村時間から入村時間の間）には、宿泊施設（コテージ、テントハウス、キャビン、テントサイト）の定期清掃業務は完了していること。
- ウ 業務の水準は、表 1 とする。

### (2) 対応清掃

自然の村の開館時間中、利用者その他からの連絡等に応じて、速やかに清掃を行うこと。

### (3) 共通

トイレの清掃時には、衛生消耗品（ゴミ袋、石鹼、トイレトペーパー等）の交換を行うこと。

## 2 定期清掃の要求水準

- (1) 利用者の活動及び職員の執務に影響を及ぼさないように、表 2 に示す内容に従い清掃計画を立て、当該計画に基づいた清掃を行うこと。
- (2) 揮発性有機化合物等を含むワックス、芳香剤・消臭剤等の薬剤や日用品は原則として使用しないこと。
- (3) 清掃計画については、事前に委員会の承認を得ること。

## 3 廃棄物収集処理の要求水準

- (1) 自然の村の廃棄物により、施設の利用環境、近隣住民の生活環境が悪化しないこと。
- (2) 表 3 に示す内容に従い廃棄物を収集、保管・管理、処理すること。
- (3) 廃棄物の処理及び清掃に関する法律、札幌市廃棄物の減量及び処理に関する条例及び同条例施行規則、その他の関係法令を遵守すること。

表 1

場 所	清掃箇所	要求水準	回数	備 考
管理センター	風除室 1・2・3	掃除機掛け、ガラス拭き	1/日	
	ホール・廊下	掃除機掛け、ガラス拭き	1/日	
	事務室、研修室、更衣室、警備員室、指導員宿泊室、宿直室、休憩室	床面掃き・拭き、流し・シンク・ガス周り清掃、ほこり払い、屑入れの処理、掃除機掛け、ガラス拭き	1/日	
	男子便所、女子便所、身障者便所	床面掃き・拭き、屑入れの処理、便器・洗面台の清掃、鏡の手入れ、衛生消耗品等の補充	随 時	
	脱衣室、浴室	床面掃き・拭き、屑入れの処理、洗面台の清掃、鏡の手入れ、洗い場・浴槽の清掃	1/日	
ふれあいハウス	ふれあいルーム、学習室、調理室	床面掃き・拭き、ほこり払い、屑入れの処理、掃除機掛け、ガラス拭き、備品の整理・確認、流し・シンク・ガス周り清掃	1/日	
	男子便所、女子便所、身障者便所	床面掃き・拭き、屑入れの処理、便器・洗面台の清掃、鏡の手入れ、衛生消耗品等の補充	随 時	
	男子シャワー室、女子シャワー室、身障者シャワー室、脱衣室	床面拭き・掃き、屑入れの処理、洗面台清掃、鏡の手入れ、脱衣ロッカーの清掃、シャワー室内清掃	1/日	10～13時の間に清掃を完了し使用できるようにすること。
	回廊	床面掃き、砂・泥落とし、ガラス（アクリル）拭き	1/日	
宿泊施設	コテージ	床面掃き・拭き、備品の整理・確認、屑入れの処理、トイレ・流し・シンクの清掃、衛生消耗品等の補充、ガラス拭き、靴置き場の清掃、食卓テーブルの清掃、ゴミ保管箱の清掃	1/日	利用者退村時間から入村時間（12時～13時）の間に清掃を完了し使用できるようにすること。
	テントハウス	床面掃き・拭き、備品の整理・確認、屑入れの処理、靴置き場の清掃、ゴミ保管箱の清掃	1/日	
	キャビン	床面掃き・拭き、備品の整理・確認、ガラス拭き、屑入れの処理、靴置き場の清掃、ゴミ保管箱の清掃	1/日	
	テントサイト	ゴミの除去、ゴミ保管箱の清掃	1/日	
炊事棟	流し場、かまど	床面掃き、砂・泥落とし、流し・シンクの清掃、かまどの清掃	随 時	
トイレ棟	男子便所、女子便所、身障者便所	床面掃き・拭き、屑入れの処理、便器・洗面台の清掃、鏡の手入れ、衛生消耗品等の補充		
ゴミ集積場	ゴミ置き場	ゴミの処理、生ゴミ臭の処理、ゴミ集積箱の清掃	1/日	
格納庫	カート格納庫	床面掃き、周辺のゴミ除去	1/日	
	男子便所、女子便所、身障者便所	床面掃き・拭き、屑入れの処理、便器・洗面台の清掃、鏡の手入れ、衛生消耗品等の補充	1/日	
	係員控室	床面掃き・拭き、ほこり払い、屑入れの処理、掃除機掛け、ガラス拭き	1/日	
外周り	園路、広場、側溝・小川・池、駐車場、灰皿設置箇所	ゴミの除去、落ち葉・枯れ枝等の除去、村内整理、燃え残り入れの処理、簡易な除雪（冬期間）、灰皿の処理	適 宜	

※ 上記回数については最低限のものであるため、常に施設内を巡回し、清潔な状態を維持するよう努めること。

※ その他

- ・ 外壁等の汚れはデッキブラシ等を用いて適宜取り除くこと。
- ・ ゴミ集積場等のゴミ、残り火入れの灰等は適宜搬出すること。
- ・ 窓ガラス及び窓枠は適宜拭くこと。
- ・ 天井付近および隅部のほこり、クモの巣等は適宜取り除くこと。
- ・ タバコの吸いがらは火気に十分注意して処理し、灰皿および吸いがら入れは洗浄して所定の場所に置くこと。
- ・ 内装の汚れは万能洗浄剤等を使用して取り除くこと。
- ・ 電話器は毎日拭き、受話器は適宜消毒をすること。
- ・ ストーブのほこり（特に裏側のファンガード）はブラシおよび掃除機を用いて適宜取り除くこと。

表2

場 所	清掃箇所	床仕上げ等	内容・水準	回 数
管理センター	風除室1・2	泥落としカーペット	洗剤洗浄	2/年
	ホール	ツーバイ材木板張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
	風除室3、廊下、事務室、研修室、更衣室、警備員室、指導員宿泊室、宿直室、男女便所、身障者便所	長尺塩ビシート張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
ふれあいハウス	学習室	ツーバイ材木板張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
	ふれあいルーム	天然木フローリング張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
	シャワー室・脱衣室、男女便所、身障者便所、調理室	長尺塩ビシート張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
宿泊施設	コテージ	天然木フローリング張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
	テントハウス	ツーバイ材木板張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
	テントハウス壁面	テント地	洗剤洗浄	2/年
	キャビン	長尺塩ビシート張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	2/年
トイレ棟	便所	陶器質タイル貼り	洗剤洗浄	2/年
格納庫	便所	陶器質タイル貼り長尺	洗剤洗浄	2/年
	トイレ係員控室	塩ビシート張	洗剤洗浄・ワックス塗布・乾拭き	
窓ガラス 照明器具	建築物内一式	洗剤洗浄・乾拭き	2/年	

※ ワックス塗布の年2回のうち1回は、はく離処理を行ってから行うこと。

表 3

要素	水準	備考
○事業系一般 廃棄物	<ul style="list-style-type: none"><li>・紙くず、ビン、缶、ペットボトル、生ゴミ等の事業系一般廃棄物は、分別・収集し、所定のごみ集積場に運搬・集積し、札幌市指定の方法により処理すること。</li><li>・収集したゴミを集積場所に保管する際には、分別整理、整頓がされていること。</li><li>・集積場所は、ゴミの散乱、悪臭の発生、ねずみや病害虫の発生が無いこと。</li></ul>	個人情報保護条例第 11 条
○産業廃棄物	<ul style="list-style-type: none"><li>・産業廃棄物については、法に従い保管、処理されること。</li></ul>	

## 警備業務の標準

### 1 施設内の秩序維持

ア 施設内の巡視により以下の対応等を行うこと。

- ・不審者の侵入、利用者への迷惑行為その他の不審な行動、不審物の放置など、自然の村の秩序をみだす行為等を未然に防止すること。また、当該行為等があった場合には適切な対応を行うこと。
- ・放置物の除去等により避難誘導動線を確保すること。
- ・各室の施錠を確認すること。
- ・節電の観点から不要な電灯は消灯すること。
- ・火器を使用する箇所の火の元及び器具のスイッチ等を確認し、消し忘れを防止すること。

イ 急病、事故、災害発生時、トイレ非常呼出、非常ベルなど各種警報装置の作動があった場合に、適切な対応をすること。

ウ ア、イに関して、利用者、職員その他からの通報があった場合には、速やかに現場に急行すること。

### 2 開館、閉館及び出入りの管理

ア 表 1 に示すとおり出入口が開錠、施錠され、これらについて確認が行われていること。

イ 開館及び開錠時間、閉館及び施錠時間について、利用者に必要な案内が行われていること。

ウ 表 1 の開錠、施錠時間については、委員会との協議のもと、利用者の利便性には特に配慮した対応をすること。

また、事業等の必要性に応じて、利用者及び職員の入出館が確保されること。

施錠時間帯の入出館者、時間、その他について記録されること。

エ 鍵は複製しないこと。また、鍵の紛失が防止される管理方法が明確化され、徹底されること。

表 1

場所	開錠時間	施錠時間	備考
管理センター	6時	21時	

## 保守点検業務の標準

### 1 業務の項目

保守点検業務においては、施設等の内容に応じて、建築保全業務共通仕様書（最新版）及びメーカー基準等を参考に以下の点検等を行うこと。

#### (1) 日常点検

- ア 外観等の目視点検
- イ 作動状況の点検
- ウ 安全性の確認ほか

#### (2) 定期点検

- ア 法令上の点検、検査、調整及び分解整備
- イ 自主的な専門事業者による点検、検査、調整及び分解整備

#### (3) 小規模な修理

- ア 消耗品及び消耗部品の交換
- イ 軽微な機器の調整
- ウ 補修ほか

### 2 業務の標準

下表に記載する内容を標準とすること。

設 備	保守点検業務	回数
電 気	電気保安業務	随 時
	館内外放送設備保守管理	〃
	館内外照明設備保守管理	〃
	自家用電気工作物保守	毎 月
機 械	給湯設備保守点検	随 時
	換気設備保守点検	〃
	給排水設備保守点検	〃
	受水槽清掃（受水槽外観・給排水ポンプ法定点検は1回/7日以内）	1回/年
	水質検査：11項目（遊離残留塩素測定法定点検は1回/7日以内）	1回/年
	FF式、ホット式 ストープ点検：定期点検（1回/年）	随 時
	汚水槽清掃	1回/年
	汚水ポンプ清掃・点検	1回/年
	給湯ボイラー設備点検	3回/年
多目的ホール吸煙装置点検（排煙窓）	随時	
消 防	消防設備点検	2回/年
施 設	破損箇所の発見時の対応	随 時
	設備機器。備付物件に異常が発生した場合の対応	〃
建築基準法第12条第2項及び第4項に基づく特殊建築物等の点検（※外装材の全面的打診点検を除く）		建築物：1回/3年 設備：1回/年

別表 1

施設の名称	札幌市定山溪自然の村		
施設の所在地	札幌市南区定山溪（豊平峡ダム下流国有林野内）		
施設の設置目的	自然環境の中で行う自然観察、野外活動その他の活動を通して市民の自然に対する関心と理解を深めるとともに、市民の健康の増進及び交流の促進を図ること。		
管理面積	敷地面積 110, 144. 89 m <sup>2</sup> (国有林野借地 57, 326 m <sup>2</sup> 、民有地借地 52, 818. 89 m <sup>2</sup> )		
収容人数	300 人/日		
建物の構造等	管理センター	木造平屋建て 延床面積 374. 65 m <sup>2</sup>	
	ふれあいハウス	木造平屋建て 延床面積 360. 46 m <sup>2</sup>	
	コテージ	木造平屋建て ×10 棟 20 室（1 室定員 5 人） 延床面積 28. 00 m <sup>2</sup> /棟	
	テントハウス（常設）	木造及びC種膜材 ×10 棟（1 棟定員 7 人） 延床面積 18. 75 m <sup>2</sup> /棟	
	フリーテントサイト	芝生 定員 5 人×26 サイト 面積 25. 00 m <sup>2</sup> /サイト	
	炊事場兼炉場	木造平屋建て 延床面積 70. 40 m <sup>2</sup>	
	トイレ棟	木造平屋建て 延床面積 56. 38 m <sup>2</sup>	
	倉庫	鉄骨平屋建て 延床面積 119. 00 m <sup>2</sup>	
	カート格納庫	木造平屋建て 延床面積 145. 96 m <sup>2</sup>	
	ゴミ集積所	木造平屋建て 延床面積 15. 36 m <sup>2</sup>	
	広場	多目的広場	760. 86 m <sup>2</sup>
		ふれあいハウス前広場	835. 53 m <sup>2</sup>
		火の広場	314. 16 m <sup>2</sup>
	一般駐車場	自家用車両 55 台	1, 913. 10 m <sup>2</sup>
大型駐車場	自家用車両 50 台、バス 5 台	3, 094. 75 m <sup>2</sup>	
業務用駐車場	業務用車両	524. 37 m <sup>2</sup>	
その他	建設費	13 億 8, 260 万円	
	施設平面図	別添のとおり（資料 1）	



## 委員会が備え付ける備品

## 別表2

品名	数量
事務椅子	2
事務机	3
デスクワゴン	7
特注机	1
ミーティングテーブル	1
更衣ロッカー	8
書棚	5
レターケース	1
中軽量ラック	5
ホワイトボード	4
パンフレットスタンド	2
会議用テーブル	39
会議用テーブル台車	3
座卓	25
会議用折りたたみ椅子	77
会議用折りたたみ椅子台車	4
行事予定ボード	1
ビジネスキッチン	5
スモーキングスタンド	1
レジスター	1
キーボックス	1
掲示板	5
耐火金庫	1
傘立	1
新聞ハンガー	1
コートハンガー	1
公衆電話台	1
車椅子	2
スチール棚	10
ペーパーカッター	2
映写機台	1
ピンク電話	1
カッティングシート作成機	1
OHPスクリーン	1
カメラ	1
屋外ベンチ	20
中量作業台	3
食事コーナー用椅子	120
大型ゴミ箱	6
歩み板	2
リヤカー	69
脚立	4
はしご	1
台車	5
残り火入れ	7
シャワーカランカバー	2
水取りマット	10
泥取りマット	8
6人用テント	10
タープ	10
集会用テント	3
顕微鏡	9
双眼鏡	20
スライド映写機	1
収納ケース	1
天体望遠鏡	5

品名	数量
アクリル曲げヒーター	1
双眼実体顕微鏡	1
スチロールカッター	1
ブライトヒーター	1
リードバイス	1
エアーホース	1
枝切り	1
コードレスドリル	2
ジグソー	2
丸のこ	2
電動カンナ	3
グラインダ	2
糸のこ盤	2
電動ドリル	3
バンドソー	1
卓上ボール盤	1
大型テレビ台	1
ビデオデッキ	2
ワイドテレビ・液晶テレビ	1
テレビデオ	4
冷蔵庫	22
洗濯機	1
掃除機	4
ビデオカメラ	5
電子レンジ	1
非常用ラジオ	1
カセットデッキ	1
ワイヤレスアンプ	2
スチームクリーナー	1
スノーモービル	1
スノーボード	2
スキースキンズ	1
エンジンチェーンソー	5
エンジン草払機・刈払機	3
除雪機	6
消火器	64
消火器ボックス	1
歩くスキー用品 歩くスキー	200
歩くスキー用品 ビンディング	200
歩くスキー用品 ストック	200
歩くスキー用品 スキー靴	280
発電機	2
スライド丸のこ	1
水中ポンプ	1
ルーター	1
ベルトサンダー	2
万力	1
生ゴミ入れ	50
記録温度計	1
記録気圧計	1
ステンレス流し台	1
トランシーバー	53
キャビンキット	2
トーチバーナー	1
集塵機	2
新聞受け	1

品名	数量
オープンレンジ	1
エンジンポンプ	1
木口削り器	1
フィールドスコープ	1
GPS	1
ラミネーター	2
電気ストーブ	3
外付けハードディスク	3
アルミブリッジ	1
石油ストーブ	5
FF式石油ストーブ	27
煙突式石油ストーブ	9
開放・温風式石油ストーブ	4
炊飯ジャー	1
デジタルカメラ	4
パソコンソフト	3
シュレッダー	1
無線機用アンテナ	1
焼き印	2
竹工具セット	7
ミニルーターセット	1
タイトルプレーン	1
丸のコスタンド	1
移動式スクリーン	1
丸のこテーブル	1
案内板	2
BSチューナー	1
生徒用工作台	1
火文字スタンド	5
バッテリー充電器	1
オービタルサンダー	1
カラーテレビラック	1
プロジェクター	2
ステラガイド	2
GPエンコーダー	2
コントローラー	2
モーター	2
スチール書庫	3
スノーシュー	161
アルミテーブル	1
デザインカッター	1
バリケード	3
下駄箱	2
自走式芝刈り機	2
カクノミスタンド	1
ハギ合わせビット	2
補助ローラー	1
プロジェクターソフトキャリングケース	1
研磨機	1
金床	1
電気溶接機	1
ジェットヒーター	1
無線機バッテリー	10
柄付ナガサ	2
暗視単眼鏡	1
多人数ロッカー	1

## 委員会が備え付ける備品

## 別表2

品名	数量
ヘッドリマー	1
ブロワ	3
冷凍庫	3
パソコン	5
背貼り製本機	1
無線機	5
無線機マイク	5
炊飯器	1
大鍋	2
アルミ打出し鍋	2
ウッドバーカー	1
DVDレコーダー	1
カラーテレビ	1
キュービームライト	4
コードレスドライバードリル	2
ノンスリップマット	2
ベビーシート	1
無線機一式	15
デジタル顕微鏡	2
借受自動車	2
食器消毒保管庫	1
屋内灯油タンク	10
屋外灯油タンク	10
車載型無線機一式	1
非接触型体温計	2
ガスコンロ	1

指定管理者が調達する備品

※ 後日、協定により決定。